

# Hotline



*Почти все из нас знают, что в АН есть горячая линия. Именно её номер печатают на визитках Анонимных Наркоманов и размещают на нашем сайте и информационных стендах. Как в самых топовых организациях, прямо гордость берёт! Не знаете, как попасть на группу в незнакомом городе? Не беда, просто позвоните. Нужна информация об АН? Не вопрос, ребята расскажут... Впервые собираетесь на группу, и Вам нужна помощь? Служащие найдут волонтёра, который сходит с Вами на собрание.*

*Наш редактор не могла найти группу в Красной Поляне. Она позвонила на местную телефонную линию, и уже через 10 минут её встретил волонтёр и отвёл на группу. Сказка!*

*Как устроена внутренняя кухня подкомитета «Телефонная линия»? Сколько звонков в день принимают служащие? Как звонок новичка спас от срыва служащего ТЛ? Экскурсия по самому общительному подкомитету — в нашей статье. Рассказывают Кирилл — вице-председатель и Сергей — доброволец на телефоне.*

## Наша цель

Основная цель — это новичок, ответить на его звонок и помочь ему попасть на группу, чтобы он получил весть Анонимных Наркоманов, поэтому мы обеспечиваем бесперебойную работу комитета и служащих. Каждый

интересующийся АН, от новичка до члена сообщества, может получить ту информацию, которая ему необходима в полном объёме.

## Внутренняя кухня

У каждого региона есть комитет «Телефонная линия», мы — из региона «Большая Москва». Мы служим очень дружно и все — от казначея до председателя — ответственно выполняют свою функцию, и совместная работа даёт неплохие результаты. Расскажем про некоторые служения:

### *Техник*

Техник курирует технические вопросы. Мы каждый день ведём табличку волонтёров на телефоне, а он делает график: кто, когда и в какой день служит. Также у нас есть цифровой номер, и его переключают на трубки наших волонтёров. Техник следит за этой информацией, выкладывает списки, следит, чтобы связь была бесперебойной.

### *Доброволец на телефоне*

Добровольцы являются членами комитета, для них есть ценз по сроку ЧВ, по знаниям традиций, обязательно нужно, чтобы они проходили тренинги. Это довольно ответственное служение, потому что они, собственно, и принимают входящие звонки.

### *Координатор добровольцев*

У координатора добровольцев есть своя база на телефоне. Каждый день меняются добровольцы, которые отвечают на телефонные звонки, и всегда есть заменяющие служащие. Если доброволец не может по каким-то причинам ответить на звонок, его подхватывают ещё два служащих. Мы друг друга заменяем и страхуем на всякий случай. Если что-то происходит, какой-то сбой или кто-то выбывает из служения, то координатор страхует, помогает.

### *Координатор по 12 шагу*

Если идёт звонок на трубку, допустим, новичок хочет попасть на собрание,

доброволец на телефоне даёт координатору по 12 шагу его номер, и тот передаёт этого новичка координатору на местности. Координатор на местности ведёт список волонтеров, которые готовы встретить, отвести на собрание, поделиться вестью АН.

### *Участник*

Помимо этого, у нас в комитете участник, который может провести на собрание и поделиться опытом и вестью. Или это может сделать даже кто-то из нас. Поэтому практически не бывает сбоев, это редкость для нас, чтобы новичок не попал на группу.



### Кто звонил?

«У нас реализована система облачной АТС, благодаря которой входящие звонки распределяются сразу на три личных трубки служащих одновременно. Отвечает тот, кто успевает первый. Таким образом сохраняется анонимность добровольцев, но при этом служащие всегда знают, когда звонит телефон АН, чтобы не спутать его с личными звонками.

Звонят новички, участники, члены сообщества, психологи, созависимые родные и близкие, сотрудники полиции, других органов, то есть все, кто интересуется проблемой зависимости. Для этого и проводятся тренинги, чтобы доброволец на телефоне не начал «троить» в разговоре и знал, что сказать.

Есть ещё такие шутники, которые звонят, прикалываются «У вас есть чо? А чо, у вас там наркотики дают на группе?» То есть разношёрстная такая масса людей, которые звонят для какой-то своей цели. Ну, приходится «фильтровать», отсеивать «спам» для того, чтобы новичок попал на группу. Ну либо для того, чтобы какой-то анонимный с другого города нашёл собрание», — *Кирилл, вице-председатель.*

«Если звонит новичок, я рассказываю о том, что наши группы взаимопомощи анонимны, не нужно никаких документов, у нас не ставят на учёт, и к тому же это бесплатно. Рассказываю, что это не религиозная, а духовная программа. Что группа самопомощи длится час-полтора, что если есть желание прекратить употребление, многим людям удаётся отказаться от наркотиков.

Обязательно интересуюсь, есть ли у звонящего проблемы с употреблением наркотиков? Предлагаю посетить собрание, помогу найти подходящую по времени и месту группу, при желании можно передать контакт добровольцам по 12 шагу, которые помогут попасть новичку группу.

В день мы принимаем до 10 звонков. Я чувствую свою нужность, я понимаю, что сложно справиться в одиночку с такой проблемой, и по себе знаю, сколько усилий нужно приложить для того, чтобы обратиться за помощью», — *Сергей, доброволец.*

## С нами рядом все комитеты

Мы взаимодействуем со всеми комитетами, помогаем друг другу. Например, Феникс напрямую связан с нами, так как на телефонную линию обращаются люди с ограниченными возможностями, плюс мы проводим совместные тренинги и делимся опытом друг с другом. У нас есть выездные тренинги летом, и иногда бывает большой тренинг зимой. Также и комитет «Эфир» приезжает, чтобы транслировать происходящее в Zoom.

Взаимодействуем также с БУ по разным направлениям, от проекта «Переписка» до «Раздачи контактной информации учреждениям».

Сотрудничаем с СО, предоставляем данные, откуда люди узнали о сообществе, т. к. эта информация необходима для оценки эффективности

размещения печатных материалов, баннеров и прочей рекламы. Они нам задают вопросы, например, откуда новичок узнал про нас. Вот мы для них собираем информацию.

Про Digital: наши служащие отвечают на сообщения в Директ, инстаграм, на комменты на YouTube-канале. Плюс на сайте была добавлена функция переписки, и многие пишут на этот ресурс, на котором тоже служат участники нашего комитета.

Вместе с РС мы проводим свои тренинги на местностях, которые периодически запрашивают информацию про жизнь и развитие сообщества. Или можем приехать по приглашению, презентовать свой комитет.



## Готовы делиться опытом

Сейчас самое главное для нас -- это вернуть Большую Ассамблею Телефонной линии, куда будут приезжать служащие РЗФ. Мы ведём очень активную работу над этим проектом. Нам важно делиться опытом с другими регионами, в которых этот подкомитет не так развит, чтобы наш опыт могли использовать, потому что мы существуем давно, и разного опыта много. А на Ассамблею люди приезжают из регионов, слушают и потом используют наш опыт. Также и мы можем что-то услышать, что мы пропустили, может быть, нам будет полезен какой-то опыт. Вот в этом году планируем вернуть проведение этого мероприятия и ведём активную работу над этим.

## Как помогает новичок

«Я служу уже три года в этом комитете. Сначала был координатором на местности, потом координатором добровольцев по 12 шагу. И тем не менее мне приходилось сталкиваться со звонками, хоть я и не был добровольцем на телефоне, но так или иначе я общался с новичками и их родителями. И разные истории были.

Один раз меня служение спасло от срыва. Я был в предсрывном состоянии. Ну как, я уже ехал употреблять, в связи с определёнными ситуациями в моей жизни. Я с женой расстался перед прямо свадьбой, за пять дней. И я не смог «вывести» этого напряжения, которое во мне было, и так получилось, что мне поступил звонок телефонной линии. Я был координатором на местности, и меня попросили найти волонтёров, чтобы встретить новичка. Это происходило в воскресенье, после семи вечера у нас проходит мало групп. Я пытался найти волонтёра, но никто не захотел поехать. Мне пришлось его встретить самому и провести на собрание. Я шёл с мыслью о том, что после группы он сам пойдёт домой, а я спокойно отправлюсь бухать, торчать и делать, что угодно. И я его привёл на собрание, а он немного поддатый, ему не дали высказаться, и он после собрания подходит ко мне и говорит: «Слушай, спасибо, что ты меня отвёл на собрание. Пообещай мне одну вещь». Я говорю: «Какую?» Он говорит: «Мне не дали высказаться. Можешь пообещать мне, что завтра со мной сходишь на собрание? Чтобы я высказался». И так получилось, что я ему пообещал. Думаю: «Ладно. Побухать я всегда успею, а новичок важнее всего, может, у него получится».

Я пошёл в офис, у меня стояла там бутылка с градусами, я её вылил и лёг спать. А с утра проснулся от звонка жены. Мы помирились, через пять дней мы поженились. Я отвёл этого новичка на собрание, и тем самым ушёл от срыва. Я был чистый три с половиной года.

Я сам слышал про это в разных спикерских, например, Вито, Терри, Ларри — есть эти чудеса у американцев. А в этот раз чудо я на своей шкуре прочувствовал. И у меня сегодня нет мысли о том, чтобы не служить или сказать в сообществе «нет». Я в служении сегодня говорю всегда «да». Потому что, благодаря этому служению, честно говоря, не я новичка

вытащил, а он вытащил меня», — Кирилл, вице-председатель.

Конечно, у меня были звонки, которые мне особенно запомнились. Только я не в праве раскрывать их, так как это нарушение 12-й Традиции, а мы соблюдаем анонимность. Проходите за служением, это поможет вам собрать коллекцию своих познавательных историй», — Сергей, доброволец.